

職務職能分析資料庫

原始資料	社團法人中華勞動力職能發展協會-精緻烘焙點心養成班(職能訪談法3份) 社團法人台南市觀光協會-精緻烘焙點心養成班(一般訪談法5份)						
行業類型	住宿及餐飲業(依據中華民國行業標準分類認定)						
職務項目	西式糕點製造工、麵包製造工(職業分類資訊查詢系統)						
工作描述	凡在旅館、飯店、醫院、企業機構、私人家庭、固定攤販及其他各種場所，從事各種烘焙調理糕點、麵包、餅乾西點食品等工作人員均屬之。						
入門水準	高中畢業						
基準級別	第1級						
主要職責	工作任務	職能要求			行為指標	課程設計	
		知識	技能	態度			
西點烘焙	1.依據顧客需求完成蛋糕製作	麵粉種類	麵粉調配		1-1能敘明麵粉品質、種類，並依據不同產品屬性使用不同調製技巧完成蛋糕製作。	麵粉知識學 烘焙概論 烘焙蛋糕實務	
			烘焙技術				
			口味設計				
	2.依據顧客需求完成餅乾製作	麵粉種類	糖、油、奶油等原料種類	原料配置技巧		1-2能敘明各類蛋糕所需配料之比例，並製作完成可食用蛋糕。	食用油的成分學
				烘焙技術			
				操作器具與設備			
	3.依據不同西點烘焙搭配適合的器材	器具與材料管理		操作器具與設備		4-1能指出不同器具與材料的特性與用途。	烘焙設備器具原理 原料與器具的使用 烘焙設備器具維護
				器具設備清潔與維護			
				4-2能配合不同烘焙使用適合的器具。			
	麵包烘焙	1.依據顧客需求完成麵包製作	麵粉種類	麵粉調配		1-1能敘明麵粉品質、種類，並依據不同產品屬性使用不同調製技巧完成麵包製作。	麵粉知識學 烘焙概論 麵包創意設計學
				烘焙技術			
				口味設計			
2.依據不同麵包烘焙搭配適合的器材		器具與材料管理	糖、油、奶油等原料種類	原料配置技巧		1-2能敘明各類麵包所需配料之比例，並製作完成可食用麵包。	食用油的成分學
				操作器具與設備			
				器具設備清潔與維護			
原物料管理	能評估消費者需求並估算各式原物料價格，以維持營收。	成本概論	西點、麵包產品設計方法		能估計成本經營損益	創新研發學 基礎會計概論 採購與基本控制 西點、麵包產品設計 消費者心理學 市場經營與行銷	
							消費者心理學
							麵粉及配料成分原理
		能回應消費者需求					
		能建立西點、麵包定位與市場區隔性					
食品衛生與安全管理	遵守安全與衛生管理規範，以保護個人工作與顧客飲食安全性。	餐飲衛生知識			能遵守使用規範，並建立正確飲品工作檯面清潔衛生與安全維護管理守則。	HACCP制度	
							餐飲服務
1.回應顧客需求並提供其所需要的餐飲服務	顧客服務概論	溝通與表達能力	耐心	1-2可因應不同情境選擇應對方式回應顧客需求	餐飲服務技能		
		2.解決顧客抱怨				危機應變能力	